

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг  
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ М. Д. Батраев  
подпись                      инициалы, фамилия  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 Гостиничное дело  
код и наименование направления подготовки

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность  
код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности гостиницы «Гараж» и рекомендации по повышению ее конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг г. Красноярск  
тема

Руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд.техн.наук О. М. Сергачева  
подпись, дата                      должность, ученая степень                      инициалы, фамилия

Выпускник \_\_\_\_\_ М. В. Анехов  
подпись, дата                      инициалы, фамилия

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ О. М. Сергачева  
подпись, дата                      инициалы, фамилия

Красноярск 2023

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ М. Д. Батраев  
(подпись) (инициалы, фамилия)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ЗАДАНИЕ  
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме \_\_\_\_\_ **бакалаврской работы** \_\_\_\_\_  
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Красноярск 2023

Студенту (ке)

Анехову Михаилу Вадимовичу  
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ19-03БГР направление подготовки 43.03.03  
(код)

Гостиничное дело  
(наименование)

профиль 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ деятельности гостиницы «Гараж» и рекомендации по повышению ее конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг г. Красноярск

Утверждена приказом по университету от 03.04.2023 № 5266/с

Руководитель ВКР

О.М. Сергачева, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ СФУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные представленные гостиницей «Гараж», литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1. Анализ гостиничной индустрии г. Красноярск
2. Анализ конкурентоспособности гостиницы «Гараж»
3. Оптимизация работы гостиницы «Гараж» с помощью внедрения системы доступа на основе ключ-карт и QR-кодов

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_

(подпись)

О. М. Сергачева

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

\_\_\_\_\_

(подпись)

М. В. Анехов

(инициалы и фамилия студента(ки))

«24» апреля 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Анализ гостиничной индустрии г. Красноярск.....	6
1.1 Общая характеристика гостиниц г. Красноярск.....	6
1.2 Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии г. Красноярска.....	10
1.3 SWOT-анализ гостиничной индустрии города Красноярск.....	13
2 Анализ конкурентоспособности гостиницы «Гараж».....	19
2.1 Общая характеристика гостиницы «Гараж».....	19
2.2 Дополнительные услуги, предлагаемые гостиницей.....	28
2.3 Анализ конкурентоспособности гостиницы «Гараж».....	35
3 Оптимизация работы гостиницы «Гараж» с помощью внедрения системы контроля доступа в номера гостиницы и QR-кодов.....	47
3.1 Анализ доступных на рынке систем доступа.....	47
3.2 QR-коды как эффективный инструмент для повышения уровня обслуживания клиентов и конкурентоспособности.....	62
3.3 Планирование мероприятий по внедрению и последующему обслуживанию системы доступа.....	66
3.4 Оценка экономической эффективности и рисков при внедрении новой системы доступа.....	68
Заключение.....	72
Список использованных источников.....	73

## ВВЕДЕНИЕ

Гостиничная индустрия является одной из наиболее быстро развивающихся отраслей сферы услуг в современном мире. С каждым годом увеличивается масштаб туристической деятельности, а значит, возрастает и потребность в качественных гостиничных услугах. В связи с этим, конкуренция на рынке гостиничных услуг становится все более ожесточенной.

Город Красноярск, расположенный в сердце Сибири, привлекает множество туристов, как из России, так и из-за рубежа. Богатое природное наследие, исторические и культурные достопримечательности, а также проводимые здесь международные мероприятия делают Красноярск привлекательным направлением для путешественников. В связи с этим, гостиницы Красноярска сталкиваются с необходимостью постоянного совершенствования своей деятельности для удовлетворения растущих требований клиентов и укрепления своей конкурентоспособности.

Одним из гостиничных объектов, занимающих значительную долю на рынке Красноярска, является гостиница «Гараж». Данная гостиница обладает определенными преимуществами, однако для укрепления своего положения на рынке и улучшения конкурентоспособности необходимо провести анализ ее деятельности.

Целью данного исследования является проведение всестороннего анализа деятельности гостиницы «Гараж» в г. Красноярске и разработка рекомендаций по повышению ее конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг. Анализ деятельности гостиницы включит изучение основных аспектов, влияющих на ее функционирование, таких как предлагаемые услуги, уровень комфорта, эффективность управления и другие факторы.

Результаты данного исследования окажут практическую пользу для руководства гостиницы «Гараж» и будет иметь значение не только для данного конкретного предприятия, но и для всей гостиничной отрасли г. Красноярска. Рекомендации, основанные на проведенном анализе, позволят гостинице «Гараж» улучшить свою конкурентоспособность, привлечь больше клиентов, удержать уже существующую клиентскую базу и достичь стабильного роста и развития в долгосрочной перспективе.

В свете этих факторов исследование анализа деятельности гостиницы «Гараж» и разработка рекомендаций по повышению ее конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг г. Красноярска является актуальной и востребованной задачей.

В ходе исследования будут рассмотрены следующие вопросы:

- Оценка качества обслуживания и комфортности предоставляемых услуг в гостинице «Гараж».
- Анализ эффективности управления гостиницей.
- Анализ конкурентной среды на рынке гостиничных услуг г. Красноярска и позиционирование гостиницы «Гараж» относительно других игроков.
- Выявление сильных и слабых сторон гостиницы «Гараж» и разработка рекомендаций по их усилению и преодолению соответственно.

Результаты данного исследования позволят гостинице «Гараж» определить свое текущее положение на рынке и выработать конкретные стратегические шаги для улучшения своей конкурентоспособности. Кроме того, эти рекомендации смогут быть использованы другими гостиницами в Красноярске в качестве руководства для собственного развития и совершенствования.

Важным аспектом исследования будет учет уникальных особенностей г. Красноярска, его туристического потенциала и специфики спроса на

гостиничные услуги. Это позволит точнее определить потребности целевой аудитории и разработать индивидуальные стратегии для укрепления конкурентного преимущества гостиницы «Гараж» на рынке.

В заключение, данные результаты анализа деятельности гостиницы «Гараж» и рекомендации, вынесенные на основе этого исследования, будут служить основой для стратегического планирования и принятия управленческих решений, направленных на повышение конкурентоспособности гостиницы «Гараж».

Результаты исследования обсуждались на IV Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Региональные рынки потребительских товаров: качество, экологичность, ответственность бизнеса» (Красноярск, 8-10 декабря 2022 г.), по результатам в сборнике материалов конференции опубликована статья «Тенденция развития IT-технологий в деятельности гостиничных предприятий».

## **1 Анализ гостиничной индустрии г. Красноярск**

### **1.1 Общая характеристика гостиниц г. Красноярск**

Основной целью для любого предприятия в условиях рыночной экономики является сохранение или расширение занимаемых позиций на рынке, а также стабильное получение прибыли или ее рост [1]. Усиление глобализации мировой экономики, увеличение ее темпов и масштабов вызывают рост конкуренции на внешнем и внутреннем рынке. Под конкурентоспособностью гостиничных предприятий понимают реальную и потенциальную способность оказывать услуги, которые по своим характеристикам более привлекательны, чем услуги других организаций. Рост финансово-экономических показателей гостиничного предприятия обеспечивается постоянным совершенствованием конкурентоспособности, который, в свою очередь, обусловлен максимальным удовлетворением потребностей гостей, повышением результативности работы [2].

Для оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия используют некоторые численные показатели. Они характеризуют степень его устойчивости, способность оказывать гостиничную услугу, пользующуюся спросом и обеспечивающую предприятию получение стабильных результатов деятельности. Наиболее важные конкурентные преимущества гостиничных предприятий характеризуются состоянием материально-технической базы, месторасположением, уровнем качества обслуживания, спектром предоставляемых услуг, узнаваемостью торговой марки, уровнем стоимости услуг и др. [3].

Красноярск – административный центр Красноярского края и центр Восточно-Сибирского экономического района [4]. Это один из красивейших

городов страны, столица мастеровых, талантливых людей Сибири. Численность населения на 1 января 2020 года составляла 1094548 человек [5]. Расположение города на реке Енисей, крупной водной транспортной магистрали, делает его воротами для выхода нескольких регионов Центральной Сибири через Северный морской путь на мировой рынок. Красноярск имеет опыт проведения XXIX Всемирной зимней универсиады 2019 года [4].

Рынок гостиничных услуг города Красноярск предлагает широкий выбор различных гостиниц, которые удовлетворят потребности различных категорий туристов и деловых путешественников. В рамках данной дипломной работы мы рассмотрим несколько примеров таких гостиниц, включая «АМАКС Сити-отель», гостиницу «Снежная Сова», «Ibis Krasnoyarsk Center» и гостиницу «Красноярск».

«АМАКС Сити-отель» – это одна из самых популярных гостиниц в Красноярске. Она расположена в центре города и предлагает комфортабельные номера, а также широкий спектр услуг для своих гостей. Гостиница имеет современный дизайн, качественную мебель и оснащена удобствами, включая бесплатный Wi-Fi, рестораны, конференц-залы, тренажерный зал и бизнес-центр. «АМАКС Сити-отель» известен своим высоким уровнем сервиса и персонализированным подходом к каждому гостю [6].

Гостиница «Снежная Сова» привлекает туристов своим уютом и дружелюбной атмосферой. Она находится в живописном районе города и предлагает комфортабельное размещение. Гостиница «Снежная Сова» известна своим простым и функциональным дизайном, а также хорошим уровнем обслуживания [7].

«Ibis Krasnoyarsk Center» – это международная гостиничная сеть, которая предлагает комфортабельные номера и доступные цены. Гостиница расположена в центре города и обладает современным дизайном. В ней

предоставляются такие удобства, как бесплатный Wi-Fi, ресторан и бар, а также услуги прачечной. «Ibis Krasnoyarsk Center» привлекает гостей своим сочетанием качественного сервиса и доступной цены [8].

Гостиница «Красноярск» – это одна из старейших гостиниц в городе, имеющая богатую историю и традиции. Она расположена в центре города и предлагает различные категории номеров, от стандарта до люксовых. Гостиница «Красноярск» славится своим уникальным архитектурным стилем и интерьером, отражающим историческую суть города. Здесь гости могут насладиться комфортом и уютом, а также воспользоваться различными удобствами, включая рестораны, конференц-залы, салоны красоты и фитнес-центр. Гостиница «Красноярск» обладает богатым опытом в обслуживании гостей и стремится предоставить им высококлассный сервис и незабываемое пребывание [9].

Анализируя рынок гостиничных услуг города Красноярск, можно выделить несколько ключевых факторов, влияющих на его развитие и конкурентоспособность. Во-первых, географическое положение Красноярска, расположенного в центре Сибири, делает его важным туристическим и деловым пунктом назначения. Это привлекает как внутренних, так и иностранных посетителей, которые ищут удобное и комфортное место для проживания.

Во-вторых, разнообразие гостиничных предложений в Красноярске отвечает различным потребностям клиентов. Например, «АМАКС Сити-отель» предлагает высокий уровень сервиса и роскошное размещение, что делает его предпочтительным выбором для деловых путешественников и людей, ищущих роскошь и комфорт. С другой стороны, гостиница «Снежная Сова» и «Ibis Krasnoyarsk Center» ориентированы на более доступные цены, предлагая при этом комфортабельные номера и удобства.

Также стоит отметить, что конкуренция на рынке гостиничных услуг Красноярска достаточно высока. Постоянное развитие города и увеличение туристического потока привлекают новых участников на рынок. В этой ситуации гостиницы должны стремиться к постоянному совершенствованию своих услуг и привлечению клиентов через инновации и уникальные предложения. Важным аспектом для успешной работы гостиниц является разработка эффективных маркетинговых стратегий. Рекламные кампании, сотрудничество с туристическими агентствами, активное использование цифровых платформ и социальных сетей помогут привлечь внимание и привлечь новых клиентов.

Кроме того, важным фактором успеха гостиниц является поддержание высокого уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов. Сотрудники гостиницы должны быть дружелюбными, профессиональными и готовыми предоставить гостям все необходимое для комфортного пребывания. Качество обслуживания, чистота номеров, оперативность реагирования на запросы и жалобы клиентов являются ключевыми аспектами, определяющими репутацию гостиницы.

Так же, активное взаимодействие с местными туристическими аттракционами и предприятиями также может стать важным фактором для гостиниц. Установление партнерских отношений с музеями, парками, ресторанами и другими туристическими объектами может предоставить гостям дополнительные преимущества, такие как скидки на посещение, организацию экскурсий и т. д. Это позволит гостиницам привлекать больше клиентов и создавать для них уникальный и полноценный опыт пребывания.

В целом, рынок гостиничных услуг города Красноярск представляет собой динамичную и конкурентную сферу, которая требует от гостиниц постоянного развития и совершенствования. Гибкость в адаптации к

изменяющимся потребностям клиентов, высокое качество обслуживания, эффективные маркетинговые стратегии и партнерство с туристическими объектами становятся важными факторами успеха. Рынок гостиничных услуг в Красноярске предоставляет широкий спектр возможностей для размещения и комфортного проживания, отвечая потребностям разнообразных категорий туристов и деловых путешественников.

## **1.2 Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии г. Красноярска**

В современном быстро меняющемся мире гостиничная индустрия постоянно претерпевает изменения под влиянием различных факторов. Технологический прогресс, изменяющиеся потребности и предпочтения потребителей, экономические и политические события, а также социально-культурные тенденции — все это оказывает значительное влияние на функционирование и развитие гостиничной индустрии. В этом контексте прогнозирование тенденций и перспектив развития становится ключевым аспектом успешной стратегии гостиничного бизнеса. Этот раздел посвящен анализу текущих тенденций и перспектив развития гостиничной индустрии в городе Красноярске [10-11].

1) Технологические инновации: Технологические инновации играют все большую роль в гостиничной отрасли. От использования искусственного интеллекта и чат-ботов для улучшения обслуживания клиентов до внедрения безконтактных технологий и цифровых ключей для безопасности и удобства гостей.

2) Устойчивость и экологическая ответственность: Все больше гостей выбирают отели, которые активно участвуют в сохранении окружающей среды,

например, используют энергоэффективные технологии, уменьшают отходы и участвуют в местных экологических проектах.

3) Локализованный туризм: В свете пандемии COVID-19 люди стали больше путешествовать внутри своей страны, предпочитая местные достопримечательности. Это могло повлиять на спрос на отели в Красноярске, которое является одним из крупнейших городов Сибири с множеством природных достопримечательностей.

4) Безопасность и гигиена: В свете пандемии COVID-19 стандарты безопасности и гигиены стали крайне важными. Отели, которые строго следуют мерам по обеспечению безопасности и чистоты, могут привлечь больше гостей.

5) Опыт и уникальность: в последние годы туристы ищут не просто место для ночлега, но и уникальный опыт. Отели, которые предлагают интересные и культурно значимые мероприятия или дополнительные услуги, такие как кулинарные классы или туры по окрестностям, могут привлечь больше гостей.

6) Сегментация рынка: Гостиничный рынок становится все более сегментированным, с разнообразием опций от бюджетных хостелов до более премиальных и роскошных отелей. Определение целевой аудитории и адаптация к ее потребностям и предпочтениям является ключевым фактором успеха в гостиничной индустрии.

7) Социальные сети и онлайн-маркетинг: Онлайн-маркетинг и социальные сети играют важную роль в продвижении гостиниц. Отзывы, фотографии и опыт других гостей могут существенно повлиять на решение потенциальных клиентов о выборе гостиницы. Гостиницы, которые активно используют социальные сети и платформы для онлайн-бронирования, имеют больше шансов привлечь внимание и заинтересовать гостей.

8) Партнерства с местными предприятиями: Сотрудничество с местными предприятиями, такими как рестораны, достопримечательности и транспортные

компании, может помочь отелям предложить своим гостям удобные пакетные предложения и улучшить их общий опыт.

9) Бронирование через мобильные приложения: Использование мобильных приложений для бронирования гостиниц, поиска местных достопримечательностей и получения других услуг становится все более популярным. Это подчеркивает важность развития мобильной стратегии для гостиниц, включая удобные и функциональные мобильные приложения и веб-сайты.

10) Персонализация: Индивидуальный подход к каждому гостю становится все более важным. Это может включать персонализацию номеров, предложений по питанию, услуг и мероприятий на основе интересов и предпочтений гостей.

11) Смешанное использование пространства: Отели все чаще становятся частью больших комплексов, которые могут включать рестораны, магазины, офисы и другие виды недвижимости. Это позволяет гостям получить все необходимое в одном месте и может привлечь различные группы клиентов.

12) Работа в сфере MICE (встречи, инсентивы, конференции и выставки): Этот сегмент гостиничной индустрии стал важным источником дохода для многих гостиниц. Если в Красноярске проводится много деловых мероприятий и конференций, это может быть актуальной тенденцией.

В итоге, на основе представленного обзора, можно заключить, что гостиничная индустрия в Красноярске потенциально может принять и использовать многие из общемировых тенденций. Такие направления, как технологическое внедрение, акцент на устойчивость и безопасность, адаптация к местному туризму, и уникальный опыт гостей, сегментация рынка, активное использование онлайн-маркетинга и социальных сетей, представляют собой возможные векторы развития для гостиничной индустрии города[13-16].

С учетом вышеуказанных тенденций гостиничная индустрия Красноярска обладает значительным потенциалом для дальнейшего развития и преобразования. Важно, чтобы гостиницы продолжали мониторить эти тенденции и стремились их внедрить, чтобы оставаться конкурентоспособными и отвечать ожиданиям современных клиентов.

### 1.3 SWOT-анализ гостиничной индустрии города Красноярска

Для понимания текущего положения и определения стратегии развития гостиничной индустрии города Красноярска, полезно провести SWOT-анализ.

Метод SWOT-анализа был разработан в первой половине 1960-х гг. учеными Гарвардской школы бизнеса. Время и место рождения этой, одной из исходных, концепций современной теории и практики стратегического управления тесно связаны с ключевыми процессами становления менеджмента.

Расшифровка аббревиатуры SWOT представлена на рисунке 1.

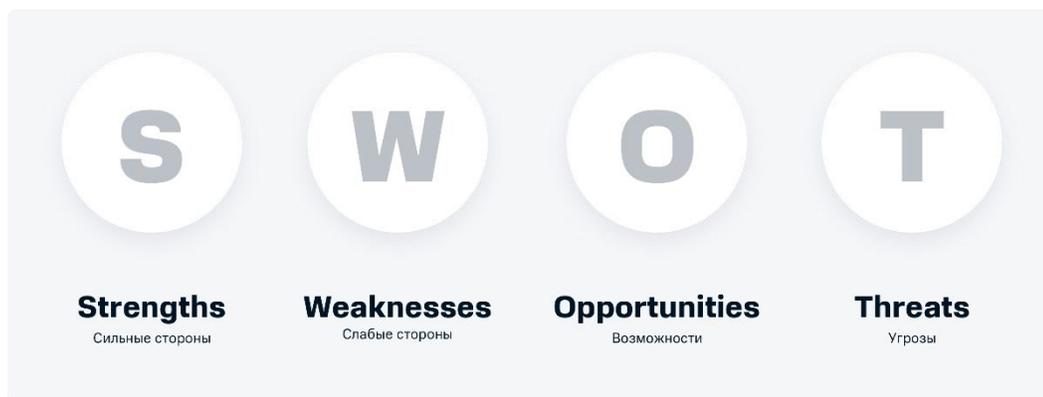


Рисунок 1 – Расшифровка аббревиатуры SWOT

Этот инструмент позволяет выявить сильные и слабые стороны, а также определить возможности и угрозы, которые могут влиять на индустрию.

Схема проведения SWOT-анализа представлена на рисунке 2.



Рисунок 2 – Схема проведения SWOT-анализа

Метод SWOT (Strengths – сильные стороны, Weaknesses – слабые стороны, Opportunities – возможности, Threats – угрозы) входит в набор базовых и универсальных инструментов профессионального менеджера при проведении стратегического анализа для определения направлений развития компаний различного масштаба, структуры, форм собственности и сфер деятельности. Этот метод применим в управлении организациями в любом из трех секторов рыночной экономики (предпринимательские, некоммерческие и государственные организации), а также для стратегического анализа их отдельных брендов, продуктов или проектов. Сегодня, спустя несколько десятилетий после его изобретения и начала внедрения, метод SWOT-анализа стал органической частью образа мышления и действий всех, кто стремится к успешному управлению бизнесом. Столь устойчивый интерес к SWOTметоду в школах бизнеса, штаб-квартирах корпораций и офисах консультационных фирм объясняется как сопряженными с ним уникальными возможностями одновременного анализа внутренних и внешних аспектов стратегического

положения компании, так и относительной операционной простотой данного метода.

Привлекательность и доступность SWOT-анализа не должны, однако, порождать иллюзии о его аналитической тривиальности. На каждом из его двух основных этапах – первичном и поэлементном SWOT-анализе – высока цена последствий аналитических ошибок, которые могут негативно сказаться на обоснованности вырабатываемых с помощью этого метода рекомендаций относительно стратегии компании. Эффективное использование этого метода предполагает глубокое погружение в особенности внутреннего состояния и внешней среды компании и серьезную работу по их анализу в целях проектирования реалистичной стратегии для конкретной ситуации [17].

В рамках данного анализа будут рассмотрены четыре ключевых аспекта: сильные стороны (Strengths), слабые стороны (Weaknesses), возможности (Opportunities) и угрозы (Threats). Рассмотрим каждый из этих элементов подробнее, учитывая особенности гостиничной индустрии города Красноярска и конкретные примеры отелей, таких как «АМАКС Сити-отель», гостиница «Снежная Сова», «Ibis Krasnoyarsk Center» и Гостиница «Красноярск».

Сильные стороны (Strengths):

1) Разнообразие отелей: Красноярская гостиничная индустрия представлена широким спектром отелей от международных сетей, таких как «Ibis Krasnoyarsk Center», до местных гостиниц, таких как «Снежная Сова» и Гостиница «Красноярск».

2) Расположение: Многие отели расположены в удобных районах, близко к туристическим достопримечательностям и деловым центрам города, что увеличивает их привлекательность для гостей. Например, «АМАКС Сити-отель» и «Ibis Krasnoyarsk Center» расположены в центре города.

3) Широкий спектр услуг: Отели предлагают различные услуги, включая конференц-залы, рестораны, спа и фитнес-центры, что делает их привлекательными для различных категорий гостей.

Слабые стороны (Weaknesses):

1) Ограниченное количество международных сетей: В городе отсутствуют некоторые известные международные гостиничные сети, что может снижать привлекательность города для некоторых иностранных гостей.

2) Недостаток уникальных услуг: Некоторые отели, такие как Гостиница «Красноярск», могут столкнуться с проблемой недостатка уникальных или инновационных услуг, что снижает их конкурентоспособность на рынке.

3) Необходимость модернизации: Некоторые отели, такие как гостиница «Снежная Сова», могут нуждаться в модернизации и обновлении своих помещений и услуг.

Возможности (Opportunities):

1) Развитие туризма: С учетом природных ресурсов Красноярска и его культурного наследия, есть большой потенциал для развития туризма. Это может привести к росту спроса на гостиничные услуги.

2) Интеграция технологий: Использование технологий, таких как искусственный интеллект, может улучшить уровень обслуживания и удовлетворенность клиентов, а также уменьшить затраты на обслуживание.

3) Экотуризм и зеленые инициативы: С учетом возрастающего интереса к устойчивому туризму, отели могут использовать экологические инициативы как конкурентное преимущество.

Угрозы (Threats):

1) Экономическая нестабильность: Флуктуации в экономике могут привести к снижению спроса на гостиничные услуги, особенно в сегменте высокого класса.

2) Конкуренция: на рынке присутствует высокая конкуренция как от местных гостиниц, так и от международных сетей. Отели должны постоянно искать способы отличиться и привлечь клиентов.

3) Пандемия COVID-19: несмотря на то, что ситуация начинает стабилизироваться, последствия пандемии все еще ощущаются. Требуется дополнительная работа по привлечению гостей и поддержанию безопасных условий.

SWOT-анализ позволил выявить ключевые сильные и слабые стороны гостиничной индустрии города Красноярск, а также определить возможности и угрозы, которые могут влиять на ее развитие.

Сектор гостиниц в Красноярске обладает несколькими сильными сторонами, включая разнообразие отелей, удобное расположение многих из них и широкий спектр услуг. Эти факторы создают базу для привлечения различных категорий гостей [17-18].

Однако есть и слабые стороны, которые могут ограничивать рост. Ограниченное количество международных гостиничных сетей может уменьшать привлекательность Красноярска для иностранных гостей, а недостаток уникальных или инновационных услуг и необходимость модернизации могут снижать конкурентоспособность местных отелей.

Вместе с тем, возможности для роста и развития существуют. Красноярск обладает большим потенциалом для развития туризма, что может привести к росту спроса на гостиничные услуги. Интеграция технологий и развитие экотуризма могут служить точками роста для отрасли.

Необходимо учитывать и угрозы. Экономическая нестабильность может снизить спрос на гостиничные услуги, а высокий уровень конкуренции требует постоянного поиска способов отличиться и привлечь клиентов. Последствия пандемии COVID-19 также продолжают оказывать влияние на отрасль.

В свете всего этого, гостиничная индустрия Красноярска должна уделить внимание улучшению своих слабых сторон и использовать возможности для увеличения своей конкурентоспособности. Стратегии могут включать в себя привлечение международных гостиничных сетей, внедрение уникальных и инновационных услуг, модернизацию существующих отелей, а также развитие технологического компонента и экологических инициатив [19-21].

**2 Анализ конкурентоспособности гостиницы «Гараж» - изъято**

**3 Оптимизация работы гостиницы "Гараж" с помощью внедрения системы доступа на основе ключ-карт и QR-кодов - изъято**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ - изъято**

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Степанов, Л. В. Конкурентоспособность предприятия в условиях рынка : монография [Текст] / Л. В. Степанов. – Воронеж : Научная книга, 2010. – С. 203.
2. Баумгартен, Л. В. Анализ методов определения конкурентоспособности предприятий [Текст] / Л. В. Баумгартен // Маркетинг в России и за рубежом. – 2012. – №5. – С. 34–36.
3. Яброва, О. А. Научно-методические подходы к оценке качества гостиничных услуг [Текст] / О. А. Яброва, Т. Л. Камоза, Е. В. Шешегова, Т. Н. Сафронова // Экономика и предпринимательство. – 2021. – № 6. – С. 812–818.
4. Официальный сайт Турпортал Красноярск. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://welcomekrsk.ru/> (дата обращения: 19.05.2023).
5. Управление Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю Республике Хакасия и Республике Тыва (Красноярскстат) [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Красноярск, 2019. URL: <http://krasstat.gks.ru/> (дата обращения: 19.05.2021).
6. Гостиница «АМАКС Сити-отель» // сайт: [сайт]. – URL: <https://krasnoyarsk.amaks-hotels.ru/> (дата обращения: 19.05.2023).
7. Гостиница «Снежная Сова» // сайт: [сайт]. – URL: <https://snowyowlhotel.ru/> (дата обращения: 19.05.2023).
8. Гостиница «Ibis Krasnoyarsk Center» // сайт: [сайт]. – URL: <https://all.accor.com/hotel/8121/index.ru.shtml> (дата обращения: 19.05.2023)
9. Гостиница «Красноярск» // сайт: [сайт]. – URL: <https://www.hotelkrs.ru/> (дата обращения: 19.05.2023)

10. Белый Л. В., Никульченкова Е. В. Организационная культура в стратегии управления современным гостиничным предприятием. В сб.: Никольская Е.Ю., ред. Стратегии развития индустрии гостеприимства. Москва, Русайнс, 2020, С. 53-69.
11. Лесник А. Л., Смирнова М.Н. Стратегия конкуренции в гостиничном бизнесе. Москва, Талер, 2011, 198 с.
12. Муллагалиев, А. Р. // Особенности конкуренции на рынке гостиничных услуг. Российское предпринимательство. – 2010 – № 10 – С. 140-145.
13. Анисенко, А. В. Гостиничный бизнес: Классификация гостиничных и других средств размещения: Учебное пособие / А. В. Анисенко. - Москва : Финансы и статистика, 2008. - 352 с.
14. Голигузова, Н. С. Тенденции развития гостиничного бизнеса в РФ / Н. С. Голигузова, Е. И. Куценко // Экономическая наука сегодня: теория и практика: материалы IV Международная науч.-практическая. конференция, 30 апр. 2016 г., Чебоксары / Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высшего проф. образования «Чувашский гос. ун-т им. И. Н. Ульянова» [и др.]. Чебоксары: Интерактив плюс, 2016. - С. 34-39.
15. Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton How organizations achieve excellence in the guest experience. Delmar, Cengage Learning, Nelson Education Ltd., 2012.
16. Гуров С. А., Гавриленко В. В. Территориальная структура сети коллективных средств размещения в Крыму // «Молодая Наука»: сборник научных трудов научно-практической конференции для студентов и молодых ученых. Симферополь: Ариал. - С. 148-154.
17. Катькало В. С., Веселова А. С., Смельцова С. В. Методические указания для подготовки курсового проекта «SWOT-анализ». - Москва : Высшая школа бизнеса НИУ ВШЭ, 2021.

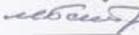
18. Okumus F., Altinay L., Prakash Ch. Strategic Management for Hospitality and Tourism. ElsevierLtd., 2010.
19. Скопина И. В., Рогачев А. Ф. // Повышение конкурентоспособности гостиничного бизнеса в рыночных условиях. Маркетинг в России и за рубежом – 2004 – № 5. – С. 37.
20. Стаханов Д. В., Новиков Н. А. Теоретические и прикладные аспекты маркетинга в сфере услуг/ Д. В. Стаханов, Н. А. Новиков. - Таганрог, 2012. - 219 с.
21. Изосимова, И. В. Современные инновационные технологии в индустрии гостеприимства / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева, М. Д. Батраев, А. М. Тимофеева // Теория и практика коммерческой деятельности : Материалы XXI Междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов, молодых ученых и практиков. – Красноярск, 2021. - С. 914-920.
22. Официальный сайт Городские Новости Красноярск. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://gornovosti.ru/news/104873/> (дата обращения: 19.05.2023)
23. Белоцерковская, Н. В. Анализ конкурентоспособности гостиничного предприятия [Текст] / Н.В. Белоцерковская, И.Р. Миргалауов. — [Текст: непосредственный] // Молодой ученый. — 2020. — №2(292). — С. 230-235.
24. Лагутина Е.В. Стратегии развития в гостиничном бизнесе как инструмент повышения конкурентоспособности [Текст] // Вестник науки и образования. —№22-3(76).— 2019. — С. 22-30.
25. Герчикова, И. Н. Менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 799 с.
26. Подходы к изучению конкурентоспособности гостиничных предприятий в регионах на основе сравнительного анализа их конкурентных преимуществ / О. М. Сергачева, М. Д. Батраев, И. В. Изосимова, А. М. Тимофеева, А. А.

- Ануфриева // Экономика и предпринимательство. 2020. № 5 (118). С. 366-370.
27. Региональные особенности формирования конкурентных преимуществ новых коллективных средств размещения на рынке гостиничных услуг / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева, М. Д. Батраев // Экономика и предпринимательство. 2020. № 7 (120). С. 484-491.
28. Официальный сайт системы интернет-бронирования отелей ostrovok.ru. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://ostrovok.ru/> (дата обращения: 19.05.2023).
29. Statista.com [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.statista.com/statistics/1155082/coronavirus-hotels-level-of-comfort-improvement> (дата обращения: 5.05.2023).
30. Анехов, М. В. Тенденции развития it-технологий в деятельности гостиничных предприятий [Текст] / М. В. Анехов, О. М. Сергачева // Региональные рынки потребительских товаров: качество, экологичность, ответственность бизнеса: материалы IV Всероссийской научно-практической конференции с международным участием – 2023. – С 400-403.
31. The Evolution of Hotel Security Locks: From Keys to Keyless Entry [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://marketbusinessnews.com/the-evolution-of-hotel-security-locks-from-keys-to-keyless-entry/334271/> (дата обращения: 19.05.2023).
32. Benefits of wireless electronic door locks for hotels [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://insights.ehotelier.com/insights/2022/03/21/benefits-of-wireless-electronic-door-locks-for-hotels/> (дата обращения: 19.05.2023).
33. Чаплыгин, А. В. Электромагнитные замки в системах обеспечения безопасности объектов - [Текст] / А. В. Чаплыгин, А. В. Гребенкин. // Сертификация. Алгоритм безопасности. - 2018. - № 4. - С. 4-5.

34. Макеев, Д. С. Анализ средств системы контроля и управления доступом (СКУД) - [Текст] / Д. С. Макеев. // Российская наука в современном мире : сборник статей XIX международной научно-практической конференции. - Москва, 2018. - С. 253254.
35. Годовников, Е. А. СКУД офисного помещения / Е. А. Годовников, Р. Т. Усманов, А. В. Шицелов // Выбор архитектуры Евразийское Научное Объединение. - 2018. - № 12-1 (46). -С. 67-69.
36. NSU – электронные замки [Электронный ресурс]. Режим доступа: [Гостиничная система СКУД - NSU - электронные замки для гостиниц](#) (дата обращения: 5.05.2023).
37. Сейфбург [Электронный ресурс]. Режим доступа: [Интернет-магазин сейфов | Продажа в в Красноярске — сайт компании «Сейфбург» \(safeburg.ru\)](#) (дата обращения: 05.05.2023).
38. Электронный журнал Aftermarket [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://carway.info/ru/magazine/issue/2020-04/25-letniy-yubiley-qr-koda-denso> (дата обращения: 16.05.2023).

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг  
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
 М. Д. Батраев  
подпись      инициалы, фамилия  
« 14 »      06      2023 г.

### БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело  
код и наименование направления подготовки

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность  
код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности гостиницы «Гараж» и рекомендации по повышению ее конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг г. Красноярска  
тема

Руководитель	 подпись, дата	доцент, канд.техн.наук должность, ученая степень	<u>О. М. Сергачева</u> инициалы, фамилия
Выпускник	 13.06.23 подпись, дата		<u>М. В. Анехов</u> инициалы, фамилия
Нормоконтролер	 подпись, дата		<u>О. М. Сергачева</u> инициалы, фамилия

Красноярск 2023